

PENGEMBANGAN JASA LAYANAN PT. HYPERMART SOLO SQUARE

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh

Rio Aprianda
201210160311009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018

PENGEMBANGAN JASA LAYANAN PT. HYPERMART SOLO SQUARE

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi

Oleh

Rio Aprianda
201210160311009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGEMBANGAN JASA LAYANAN PT. HYPERMART SOLO SQUARE

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Rio Aprianda**

NIM : **201210160311009**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Januari 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dra. Aniek Rumijati, M.M.**

Penguji II : **Fika Fitriasari, S.E., M.M.**

Penguji III : **Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**

Penguji IV : **Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.**

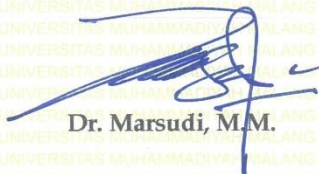
1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Marsudi, M.M.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “ Pengembangan Jasa Layanan PT. Hypermart” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai rasa syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. Idah Zuhroh, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dr. Marsudi, MM selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Baroya Milla Shanty, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I, yang tidak segan-segannya selalu mendorong agar selalu semangat.
5. Ibu Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang selalu mengarahkan agar terus berjuang tidak mudah menyerah.
6. Staff /pegawai TU jurusan Manajemen yang selalu membantu dalam proses bimbing dan pendaftaran sidang.
7. Kedua orang tua saya (Kasianto dan Noridah, S.Pd) Serta kakak dan adik saya (Rinda Eka Ramadiyanti, S.T dan Rizky Randito) yang selalu

memberikan doa dan motivasi tiada hentinya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Bapak Anton Sujiono dan Bapak Rohadi selaku *General Manajer Area* dan *General Manajer Store* dari Hypermart Solo Square.
9. Orang-orang terdekat saya yang selalu memberikan support dan memberikan pemikiran(Teman-teman kontrakan, Ismitaru Nurilla, Ori 94,dll).
10. Teman-teman dari penulis selama kuliah di Malang yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah Ibadah yang tiada ternilai. Amin.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahitaufiq Wal Hidayah.

Malang, 16 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Produk.....	8
2. Pengembangan Produk.....	10
3. Metode Pengembangan Produk.....	13
4. Quality Function Deployment (QFD).....	14
5. Ritel.....	27
6. Kerangka Penelitian.....	29
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
B. Jenis Penelitian	36
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
D. Definisi Operasional variabel.....	37
E. Jenis dan Sumber Data.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Pengukuran Data.....	42
H. Pengujian Instrumen	43
I. Teknik Analisis Data.....	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan Hypermart	55
1. Sejarah Singkat Perusahaan Hypermart.....	55
2. Visi dan Misi Perusahaan	56
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	56
4. Jam Operasional Gerai.....	60
5. Lokasi Hypermart.....	60
6. Aspek Operasional.....	61
7. Aspek Pemasaran.....	62
B. Gambaran Umum Perusahaan Carrefour Solo Paragon	
1. Sejarah Singkat Perusahaan Carrefour	65
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	66
C. Karakteristik Responden.....	67
D. Hasil Uji Instrument.....	69
1. Hasil Uji Validitas.....	70
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	73
E. Hasil Penelitian.....	74
1. Matriks Kebutuhan Pelanggan.....	74
2. Matriks Perencanaan.....	76
a) <i>Importance to Customer</i>	76
b) <i>Customer Satisfuction Performance</i>	77
c) <i>Competitive Satisfuction Performance</i>	78
d) <i>Goal</i>	79
e) <i>Improvement Ratio</i>	83
f) <i>Sales Point</i>	85
g) <i>Raw Weight & Normalize Raw Weight</i>	86
3. Respon Teknis.....	90
4. <i>Relationship Matrix</i>	91
5. Prioritas.....	92
6. <i>Technical Corelation</i>	93
7. <i>Banchmarking & Target</i>	95

8. Pembahasan.....	96
--------------------	----

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	101
--------------------	-----

B. Saran.....	102
---------------	-----

DAFTAR PUSTAKA.....	105
----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian Hypermart
- Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian Carrefour
- Lampiran 3 House Of Quality

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*. Addison Wesley : Publisimh Co.
- Fandy, Tjiptono dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management, edisi revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Heizer, Jay dan Bray Render. 2009. *Operations Management-Manajemen Operasi*. Edisi 9 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2009. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dalam Manajemen, edisi pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, edisi 13 jilid 2*. Diterjemahkan oleh: Bob Subran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christoper, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi (Perspektif Indonesia) Jilid 1 edisi 7*. Diterjemahkan oleh: Dian Wulandari & Devi Barnadi Putera. Erlangga: Jakarta
- Masyhuni dan M Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian (Pendekatan praktis dan Aplikatif)*. Bandung: Refika Aditama.
- Morisson. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukadji, Soetarlinah 2000. *Menyusun dan Mengevaluasi Laporan Penelitian*. Jakarta : UI-Press
- Suryabrata, Sumadi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- T, Yuri, dan Rahmat Nurcahyo. 2013. *TQM Manajemen Kualitas Total Dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT. Indeks
- Whidya, Utami Christina. 2010. *Manajemen Ritel “Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia, edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putu Agus Jana Susilo, Gede, Ni Nyoman Yulianthini, dan Ni Luh Henry Andayani. 2014. “Implementasi Quality Function Deployment untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kab. Buleleng Bali. Bali”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. Vol. 3, No 2: 402-403.